



Opschrift

Vergadering van 13 mei 2019

Nummer: 2019_MV_00153

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Karlijn Deene: Bibliotheek boeken terug brengen naar een ander filiaal

Raadslid(-leden):

Karlijn Deene - N-VA

Bevoegd: Sami Souguir

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Sinds juni 2018 kan je ontleend materiaal terugbrengen in elke bibliotheek, ongeacht waar je het geleend hebt (behalve in het Mobiel Bibliotheekpunt).

Vraag:

Kan de schepen dit systeem evalueren? Hoe ervaren gebruikers het systeem?
Graag wat toelichting over de organisatie, loopt het vlot of zijn er nog verbeterpunten?

Ontleners melden dat als ze materieel terugbrengen in een andere bibliotheek dan waar het materiaal is ontleend, steeds geconfronteerd worden met het alarmsysteem bij het binnentreden. Hoe kan dit worden verholpen?

Behandeld door de commissie vrije tijd, publiekszaken en pensioenen (vpp) in vergadering van 13 mei 2019.

Antwoord

16 mei 2019

Het locatie-onafhankelijk terugbrengen werd inderdaad in juni vorig jaar als nieuwe dienstverlening ingevoerd en is dus binnenkort één jaar van kracht.

We hebben begin juni dan ook een interne evaluatie gepland met alle betrokkenen én een bevraging van de leners, ook in de wijkbibliotheken.

We kunnen nu wel al zeggen dat de mondelinge feedback van de leners heel positief is. Zowel in de hoofdbibliotheek als in de filialen wordt er ook goed gebruik van gemaakt, zowel wat betreft het in de hoofdbibliotheek terugbrengen van wat in filialen was uitgeleend, als omgekeerd.

Er is ook een grotere wisselwerking tussen de filialen onderling.

Dit zijn de totale cijfers (tot enkele dagen geleden):

- 13.550 materialen zijn uitgeleend in een filiaal en ingenomen in de hoofdbibliotheek
- 31.001 materialen zijn in de hoofdbibliotheek uitgeleend en in een filiaal ingenomen
- 9.163 materialen werden in een filiaal uitgeleend en in een ander filiaal teruggebracht

De dienstverlening heeft ook een positief effect op de bekendheid van de wijkbibliotheken: gebruikers leren door het systeem de andere bibliotheken (beter) kennen.

Daarnaast krijgt de collectie een snellere in- en doorstroom.

Samengevat: ons netwerk van bibliotheken wordt duidelijk versterkt dankzij de effecten van het locatieonafhankelijk terugbrengen.

De bibliotheek is kortom blij met deze uitbreiding van de dienstverlening en werkt verder aan optimalisatie, zowel in de bibliotheek zelf, als met FM die het transport verzorgt.

De verwerking verloopt vlot, al hopen we dat met de aansluiting bij het Vlaamse EBS (eengemaakt bibliotheekstelsel) in 2020 dit nog te verbeteren met een performanter computersysteem.

Zoals steeds streven we er immers naar om de ingeleverde materialen zo snel mogelijk terug beschikbaar te hebben voor de gebruiker. De klantgerichte dienstverlening primeert.

Wat het alarmsignaal betreft dat bij het inleveren van sommige materialen geactiveerd wordt, kan ik bevestigen dat dit eerder sporadisch voorkomt. Het aantal valse of foute alarmen is ten opzichte van die in de oude bibliotheek zelfs sterk verminderd.

De oorzaak ligt in het feit dat de RFID-chip die de beveiliging verzekert, in sommige gevallen niet goed of onvolledig of door de grote gevoeligheid van de platen dubbel ontwaard (en dus terug foutief opgeladen) werd.

Gezien de hoeveelheid materialen die dagelijks worden ontleend, en de combinatie tussen enerzijds mensenwerk (nog steeds niet onfeilbaar) en techniek (al evenmin feilloos) is er steeds een kans dat er een anomalie optreedt.

Het personeel aan de balie maakt het echter steeds in orde.
